

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu menjelaskan pengaruh beberapa variabel yang sudah ditetapkan, maka jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian korelasional kuantitatif atau yang disebut dengan penelitian (*Eksplanatory*). Penelitian (*Eksplanatory*) ialah Penelitian yang menjelaskan atau menyoroti pengaruh atau hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Maka dalam hal ini peneliti ingin mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara layanan sirkulasi dengan kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.<sup>64</sup>

##### **B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

###### **1. Variabel Penelitian**

Dalam Penelitian ini meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.<sup>65</sup> Dalam penelitian ini panneliti menggunakan dua variabel, yaitu:

###### **1.1. Variabel independen**

---

<sup>64</sup>Masri, Singarimbun, dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia, 1995), hal 5

<sup>65</sup> Cholid, Narbuko dan abu ahmadi, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal 118

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah layanan sirkulasi yang dilambangkan dengan X.<sup>66</sup> Pengukuran layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan menggunakan skala Likert (1-5), yaitu Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Untuk setiap pernyataan responden diberi nilai 5 tingkatan, yaitu:

**Tabel 3.1. Pernyataan Responden pada Layanan Sirkulasi**

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

Indikator yang dijadikan alat pengukuran layanan jasa sirkulasi seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman et al adalah:<sup>67</sup>

1. *Kehandalan*:keaktualan dan kesesuaian koleksi, kecepatan akses OPAC, kemudahan dalam memahami peraturan peminjaman dan pengembalian, penyampaian informasi dengan tepat dan jelas dan pencatatan dokumen tanpa kesalahan.

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hal 107

<sup>67</sup> Fandy, Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy, 2000 ),hal 27

2. *Daya tanggap*: kepastian waktu penyampaian jasa, kecepatan memberikan pelayanan, kesediaan membantu dan kesiapan merespon pengguna perpustakaan.
3. *Jaminan* : Jumlah petugas memadai, rasa aman ketika bertransaksi, rasa sopan santun, kemampuan dan keterampilan menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan.
4. *Empati*: perhatian individu kepada pengguna perpustakaan, perlakuan terhadap pengguna secara penuh perhatian tanpa membedakan status, mengutamakan kepentingan pengguna perpustakaan, memahami kebutuhan pengguna dan jam pelayanan.
5. *Bukti langsung*: sarana OPAC yang efektif kenyamanan dan kerapian ruangan sirkulasi, penampilan petugas yang rapi dan sarana pendukung yang mencukupi.

## 1.2. Variabel dependen

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang dilambangkan dengan Y. Dalam pengukuran kepuasan disini juga menggunakan skala Likert (1-5), yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas. Untuk setiap pernyataan responden diberi nilai 5 tingkatan, yaitu:

**Tabel 3.2. Pernyataan Responden pada Kepuasan Pengguna**

Jawaban	Nilai
Sangat Puas	1
Puas	2
Cukup Puas	3
Tidak Puas	4
Sangat Tidak Puas	5

Indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan adalah seperti keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat menetapkan 10 indikator pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat, antara lain:<sup>68</sup>

1. Kesederhanaan; pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan dilaksanakan.

---

<sup>68</sup> Vivit Wardah Rufaidah , *Analisis Kepuasan Pelajar dan Mahasiswa terhadap Layanan Sirkulasi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian* (Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 20, Nomor 1, 2011), hal 17-18

2. Kejelasan dan kepastian, baik mengenai prosedur/tata cara, persyaratan maupun rincian biaya.
3. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan; proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, sopan dan ramah; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan; lingkungan harus teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Dari dua variable yang diukur menggunakan skala Likert dan dijabarkan menjadi indikator, dari indikator itulah dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang dituangkan dalam bentuk kuesioner.

Berikut adalah *blu print* indikator yang dijadikan pedoman peneliti untuk membuat instrumen penelitian:

**Tabel. 3.3. *Blu Print* Indikator Item Kuesioner**

<b>No</b>	<b>Indikator Layanan Sirkulasi Perpustakaan</b>	<b>No Pertanyaan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kehandalan (Reliabilitas)	1, 2, 3,4,5	5
2	Daya Tanggap	6,7,8,9	4
3	Jaminan	10,11,12,13,14	5
4	Empati	15,16,17,18,19	5
5	Bukti Fisik	20,21,22,23	4
<b>No</b>	<b>Indikator Kepuasan Pengguna Perpustakaan</b>	<b>No Pertanyaan</b>	<b>Jumlah</b>
6	Kesederhanaan	24	1
7	Kejelasan dan kepastian	25	1
8	Ketepatan waktu	26	1
9	Akurasi	27	1
10	Keamanan	28	1

11	Tanggung jawab	29	1
12	Kelengkapan sarana prasarana	30	1
13	Kemudahan akses	31	1
14	Kedisiplinan, sopan dan ramah	32	1
15	Kenyamanan	33	1
<b>Jumlah</b>		<b>33</b>	<b>33</b>

## 2. Definisi Operasional

Terkait dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya definisi operasionalnya dapat diuraikan dari variable layanan dengan dimensi sebagai berikut:

- a. Kehandalan adalah suatu penilaian responden yang diperoleh melalui kuesioner untuk mengetahui kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator dari variable tersebut adalah:
  - 1) Pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah
  - 2) keberadaan koleksi dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.
  - 3) Kemudahan dan kecepatan sistem layanan OPAC
  - 4) Tatacara peraturan dibagian sirkulasi mudah dimengerti.
  - 5) Pencatatan layanan tidak terdapat kesalahan.

- b. Daya tanggap adalah suatu penilaian dari responden yang diperoleh melalui kuesioner untuk mengetahui bagaimana kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap masalah yang timbul. Indikator yang digunakan adalah:
- 1) Pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada.
  - 2) Pelayanan yang cepat bagi pengguna perpustakaan.
  - 3) Kesiediaan untuk membantu pengguna perpustakaan.
  - 4) Kesiapan dalam merespon permintaan pengguna,
- c. Jaminan adalah suatu penilaian dari responden melalui kuesioner untuk mengetahui pengalaman, kemampuan, kesopanan dan sifat-sifat dari petugas layanan. Indikator yang digunakan adalah:
- 1) Jumlah petugas yang cukup memadai
  - 2) Keamanan
  - 3) Petugas yang konsisten dalam melayani pengguna
  - 4) Petugas yang terampil dalam menjawab pertanyaan pengguna
  - 5) Petugas pelayanan teliti terhadap pengguna yang mau masuk perpustakaan dengan kartu perpustakaan
- d. Empati adalah kepedulian dan perhatian kepada pengguna perpustakaan melalui kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pengguna. Indikator yang dipakai adalah:
- 1) Memberikan perhatian individu kepada pengguna.

- 2) Petugas yang memperlakukan pengguna tanpa memandang status.
  - 3) Mengutamakan kepentingan pengguna dengan sungguh-sungguh.
  - 4) Petugas memahami kebutuhan pengguna.
  - 5) Waktu beroperasi sesuai jam buka.
- e. Bukti langsung adalah suatu penilaian dari responden yang diperoleh melalui kuesioner untuk mengetahui bukti langsung yang meliputi penampilan fisik perlengkapan, personil dan sarana komunikasi. Indikator yang digunakan adalah:
- 1) Sarana OPAC yang efektif
  - 2) Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan sirkulasi.
  - 3) Petugas yang berpenampilan rapi dan profesional.
  - 4) Kelengkapan Sarana dan prasarana pendukung

Sedangkan definisi operasional dari variabel kepuasan diukur dari 10 indikator yaitu:<sup>69</sup>

1. Kesederhanaan adalah pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian adalah suatu keadaan dimana pemberi layanan harus memberikan prosedur/tata cara, persyaratan yang mudah untuk dimengerti.

---

<sup>69</sup> Vivit Wardah Rufaidah, *Analisis Kepuasan Pelajar dan Mahasiswa terhadap Layanan Sirkulasi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian* (Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 20, Nomor 1, 2011), hal 17-18

3. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan artinya tidak berbelit-belit dalam memberikan layanan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan adalah suatu kondisi dimana proses hasil pelayanan umum yang diberikan berjalan aman, nyaman dan mempunyai kepastian hukum.
6. Tanggung jawab adalah sebuah sikap dan rasa amanah terhadap tugas yang ada, maka dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana prasarana yaitu tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses adalah suatu kondisi tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, sopan dan ramah dalam melayani adalah sikap yang harus dilakukan oleh pemberi pelayanan serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan adalah kondisi dimana pengguna merasa senang dengan apa yang nikmatinya seperti lingkungan yang teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

### **C. Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna atau pengunjung perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya mulai dari mahasiswa, dosen, karyawan ataupun pengunjung dari luar kampus. Dan sampelnya adalah sebagian atau wakil yang akan diteliti dari pengunjung perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Sampel diambil berdasarkan jumlah pengunjung selama satu tahun.

Sampel dalam penelitian ini adalah bagian kecil dari pengguna perpustakaan. Agar sampel yang diambil representatif atau mewakili populasi maka pengambilan sampelnya harus tepat. Oleh karena data yang diperoleh tidak jelas dan tidak dapat diketahui secara pasti jumlah populasi dari pengguna perpustakaan tersebut, maka peneliti mengambil sampel menurut pendapat Malhotra. Menurut Malhotra jumlah responden sebesar paling sedikit 4 atau 5 x jumlah sub variabel atau item yang digunakan dalam penelitian. Jadi dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti minimal 132 responden yaitu (4x indikator sebanyak 33), tetapi peneliti menggunakan

responden sebesar 165 responden (5 kali indikator sebanyak 33) agar dapat lebih representatif (mewakili populasi yang ada) dan hasil.<sup>70</sup>

Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan tehnik sampling kebetulan (*Accidental sampling*)<sup>71</sup>, yaitu tehnik sampling sampling kebetulan dilakukan apabila anggota sampelnya dilakukan terhadap satu orang atau benda yang kebetulan ada atau kebetulan dijumpai karena di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang merupakan perpustakaan yang cukup besar dengan jumlah pengunjung setiap harinya mencapai 1000-1200 pengunjung.<sup>72</sup>

#### **D. Sumber Data**

Jenis data yang diperoleh dikelompokkan menjadi dua,yaitu :

##### **1. Data Primer**

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil survey dan pengisian kuesioner untuk mengetahui layanan sirkulasi yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.<sup>73</sup>

---

<sup>70</sup> Malhotra, Naresh, *Marketing Research an Applied Orientation*, (Prentice Hall New Jersey, 1993),hal 622

<sup>71</sup> Husaini Usman, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009),hal 45

<sup>72</sup> Djamilatun, Wawancara Petugas sirkulasi, di bagian layanan sirkulasi 02-November 2013.

<sup>73</sup> Burhan Bugin, *Metode Penelitian Sosial*,(Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal 129

## **2. Data Sekunder**

Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer. Penelitian ini sebagian besar menggunakan data primer yang diperoleh di lapangan dengan pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan (kuesioner) yang dipersiapkan.<sup>74</sup>

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data lapangan peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### **1. Kuisisioner**

Kuisisioner ini digunakan untuk mendapatkan data berupa jawaban yang dibutuhkan terkait dengan pengaruh layanan sirkulasi dengan kepuasan pengguna perpustakaan. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan merupakan hal yang penting, mengingat pengumpulan data ini dilakukan dengan kuisisioner dan diharapkan data yang diperoleh dapat dianalisis dan diinterpretasikan untuk diambil kesimpulan. Kerangka kuisisioner pada penelitian ini dibagi dalam tiga bagian, yaitu:

---

<sup>74</sup> *Ibid*, 129

- 1.1. Bagian yang memuat keterangan mengenai identitas peneliti, tujuan penelitian, serta pembuka kuesioner.<sup>75</sup>
- 1.2. Bagian yang memuat pertanyaan-pertanyaan mengenai identitas responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan,
- 1.3. Bagian yang memuat tentang pertanyaan-pertanyaan terkait layanan sirkulasi dengan 5 dimensi yang menghasilkan 23 item pertanyaan seperti dijelaskan pada variabel dan definisi operasional diatas, kepuasan pengguna terhadap layanan yang memuat 10 indikator sebagai 10 item pertanyaan seperti yang juga telah dijelaskan diatas.

## 2. Observasi

Observasi ini peneliti gunakan untuk meninjau lapangan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya baik melalui peninjauan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang dijadikan objek oleh peneliti yaitu proses pelayanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> *Ibid*, hal 130

<sup>76</sup> *Ibid*, hal 142

### **3. Dokumentasi**

Teknik ini peneliti gunakan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.<sup>77</sup>

### **4. Wawancara**

Dengan metode wawancara ini peneliti mengadakan tanya jawab dengan kepala Perpustakaan, sebagian Staf perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya mengenai data dibutuhkan sebagai penunjang penelitian dan data yang terpenting mengenai layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.<sup>78</sup>

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Seleksi Data**

Data yang terkumpul dicek kemudian diperiksa kelengkapan data dan jawaban kuesioner.

### **2. Prosentase Data**

Prosentasi data dalam penelitian ini menggunakan prosentase dengan tujuan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang

---

<sup>77</sup> *Ibid*, hal 152

<sup>78</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2009), hal 108

diberikan responden, karena jumlah jawaban tiap kuesioner berbeda. Sedangkan rumusnya sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Prosentase

F : Frekuensi yang dicari Prosentasinya

N : Jumlah Frekuensi

### 3. Skala Pengukuran

Data yang telah dihitung prosentasenya kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan skala likert, skala likert paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden.<sup>79</sup> Skala likert merupakan skala yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Dalam pengukuran persepsi dengan skala Likert terdapat pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Hasil dari jawaban tersebut akan diberi nilai SS=5, S=4, CS=3, TS=2, STS=1 dan SP=5, P=4, CP=3, TP=2, STP=1.

<sup>79</sup> Husaini Usman, “*Metodelogi Penelitian Sosial*” (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 63

Untuk melihat Tanggapan Pengguna perpustakaan terhadap layanan dan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dinyatakan dengan kuesioner, setiap jawaban diberikan nilai sebagai berikut:

**Tabel 3.4: Pernyataan Layanan Sirkulasi**

<b>Keterangan</b>	<b>Dengan angka</b>
Pernyataan sangat Setuju	5
Pernyataan Setuju	4
Pernyataan cukup Setuju	3
Pernyataan tidak Setuju	2
Pernyataan sangat tidak Setuju	1

**Tabel 3.5 : Pernyataan Kepuasan Pengguna**

<b>Keterangan</b>	<b>Dengan angka</b>
Pernyataan Sangat Puas	5
Pernyataan Puas	4
Pernyataan Cukup Puas	3
Pernyataan Tidak Puas	2
Pernyataan Sangat Tidak Puas	1

Sedangkan untuk pengolahan data tentang Skala Kepuasan pengguna dan layanan sirkulasi, peneliti menguraikan skor variabelnya sebagai berikut:

a. Skor skala layanan

Skor skala layanan terdiri dari 23 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban dari 1 sampai dengan 5 (sangat setuju sampai sangat tidak setuju). Adapun penilaiannya yaitu skor terendah  $1 \times 23 = 23$  dan skor tertinggi  $5 \times 23 = 115$ . Sedangkan untuk memperoleh rentang nilainya adalah dengan cara skor tertinggi dikurangi skor terendah lalu dibagi lima katagori kemudian hasilnya dijumlahkan dengan angka rentang nilai hingga berikutnya.<sup>80</sup>

Untuk menentukan tinggi rendahnya layanan, dibuat tabel katagorisasi berikut:

**Tabel 3.6: Katagorisasi Skor layanan sirkulasi**

No	Katagori	Rentang Nilai
1	Sangat tidak Baik	23-41.4
2	Tidak Baik	41.5-59.9
3	Cukup Baik	60-78.4
4	Baik	78.5-96.9

<sup>80</sup> Syaifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000), hal 142

5	Sangat Baik	97-115
---	-------------	--------

Sedangkan cara penghitungan skor rata-rata layanan sirkulasi menggunakan bantuan program komputer SPSS Versi 16.

b. Skor skala kepuasan pengguna

Skor skala kepuasan pengguna terdiri dari 10 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban dari 1 sampai dengan 5 (sangat tidak puas sampai sangat tidak puas). Adapun penilaiannya yaitu skor terendah  $1 \times 10 = 10$  dan skor tertinggi  $5 \times 10 = 50$ . Sedangkat untuk memperoleh rentang nilainya adalah dengan cara skor tertinggi dikurangi skor terendah lalu dibagi lima katagori kemudian hasilnya dijumlahkan dengan angka rentang nilai hingga berikutnya.<sup>81</sup>

Untuk menentukan tinggi rendahnya kepuasan pengguna, dibuat tabel katagorisasi berikut:

**Tabel 3.7: Katagorisasi Skor Kepuasan pengguna**

No	Katagori	Rentang Nilai
1	Sangat Tidak Puas	10-18
2	Tidak Puas	18.01-26
3	Cukup Puas	26.01-34

<sup>81</sup> *Ibid*, hal 142

4	Puas	34.01-42
5	Sangat Puas	42.01-50

Sedangkan cara penghitungan skor rata-rata kepuasan pengguna menggunakan bantuan program komputer SPSS Versi 16.

#### 4. Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesesuaian antara data data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.<sup>82</sup> Setelah instrument disusun kemudian dikonsultasikan untuk dimintakan pendapatnya tentang instrument yang telah dibuat untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan tanpa perbaikan atau dengan perbaikan.

Adapun validitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer dengan program *Statistical package for social science* (SPSS) Versi 16. Syarat bahwa item item itu valid adalah nilai *corrected item total correlation* (R Hitung) lebih besar dari r tabel dimana untuk subjek ketentuan  $df=N-2$  pada penelitian ini karena  $N=165$ , berarti  $165-2=163$  dengan menggunakan taraf 5% maka diperoleh  $r\text{ tabel}=0,152$ .<sup>83</sup>

<sup>82</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hal 267

<sup>83</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hal 267

## 5. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa instrument cukup untuk dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpul data karena data instrument tersebut sudah baik. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dapat dipercaya atau tidak.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan *interval consistency*, dilakukan dengan cara mencocokkan instrument sekali saja, kemudian hasil yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrument.<sup>84</sup> Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alfa cronbranch* yaitu pengujian yang dilakukan untuk jenis interval.

*Rumus*

$$r_i = \frac{K}{(k-1)} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

Keterangan:

k : mean kuadrat antara subyek

$\sum S_i^2$  : mean kuadrat kesalahan

$S_i^2$  : varian total

Penggunaan rumus alpha ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau bentuk uraian.

---

<sup>84</sup> *Ibid* , hal 278

Tinggi rendahnya reliabilitas secara empiric ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Semakin tinggi koefisien korelasi antara hasil ukur akan semakin rialibel. Biasanya koefisien reliabilitas berkisar antara 0 sampai 1, jika koefisien mendekati angka 1.00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sedangkan uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0.05, artinya instrument dapat dikatakan realibel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *produc moment*. Pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha cronbach's*. dengan kaidah yang digunakan adalah jika nilai alpha 0,6 berarti kuat atau rialibel.<sup>85</sup>

Uji reliabilitas ini menggunakan bantuan program SPSS 16.0.

Untuk menginterpretasikan koefisien alpha digunakan katagori menurut suharsimi arikunto, yaitu:

**Tabel 3.8: Interpretasi Koefisien Alpha**

NO	Koefisien	Interpretasi
1	Antara 0,800-1,000	Sangat tinggi
2	Antara 0,600-0,799	Tinggi
3	Antara 0,400-0,500	Sedang

<sup>85</sup> Syaifuddin Azwar, *Sikap Manusia teori dan Pengukurannya*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2010), hal 96

4	Antara 0, 200- 0, 399	Rendah
5	Antara 0, 000-0, 199	Sangat rendah

## 7. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap data layanan sirkulasi dan data kepuasan pengguna perpustakaan.<sup>86</sup> Untuk melihat apakah sebaran dari variabel-variabel penelitian sudah mengikuti distribusi kurva normal atau tidak itu dengan menggunakan uji normalitas, dimana uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 16.0. Adapun uji normalitas yang digunakan ini menggunakan *kolmogorov-smirnov*. Kaidah yang digunakan untuk menguji normalitas adalah jika signifikansi  $>0,05$  maka data tersebut adalah normal, dan jika signifikansi  $<0,05$  maka data tersebut adalah tidak normal.

## 8. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistic parametric yaitu korelasi *product moment* yaitu teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan

---

<sup>86</sup> Lis, permanasari , *Statistic Terapan (Untuk Analisis Data Penelitian Pendidikan Kimia)* (Yogyakarta: FMIPA UNY, 2001), hal 25

dua variable bila data kedua variable berbentuk interval atau lebih adalah sama.<sup>87</sup>

Dan rumusnya adalah:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$r_{xy}$  : Angka indeks korelasi produc moment

$\Sigma y$  : Jumlah seluruh skor x

$\Sigma x$  : Jumlah seluruh skor y

N : Jumlah subyek

$\Sigma xy$  : Jumlah hasil perkalian antara skor x dan y

Jika hasil  $r_{hitung}$  lebih besar dari harga  $r_{tabel}$  maka  $H_A$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jika hasil  $r_{hitung}$  lebih kecil dari harga  $r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_A$  ditolak.

Adapun pengujian korelasi *produc moment* dipilih dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa kedua variabel penelitian tingkat pengukurannya interval rasio dengan bantuan program SPSS versi 16. Kegunaan dari korelasi ini untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat tidaknya pengaruh, dan besar retribusi.

---

<sup>87</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, hal, 212

Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan nilai  $-1 < r_s < 1$ , dimana:

- a. Bila nilai  $r_s = -1$ , maka korelasi kedua variabel dikatakan sangat kuat dan negative artinya sifat hubungan dari kedua variabel berlawanan arah, maksudnya jika nilai X naik maka nilai Y akan turun atau sebaliknya.
- b. Bila nilai  $r_s = 0$  atau mendekati 0, maka korelasi dari kedua variabel sangatlah lemah atau tidak terdapat korelasi sama sekali.
- c. Bila nilai  $r_s = 1$  atau mendekati 1, maka korelasi dari kedua variabel sangatlah kuat dan positif, artinya hubungan dari kedua variabel yang diteliti bersifat searah, maksudnya jika nilai X naik maka nilai Y juga naik atau sebaliknya.

Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisiensi korelasi menggunakan pedoman dari Sugiyono.<sup>88</sup>

**Tabel 3.9: Kriteria Penilaian Korelasi**

NO	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat rendah
2	0,20-0,399	Rendah

<sup>88</sup> *Ibid* , hal. 216

3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat kuat